

## Procès-verbal du Conseil de la vie sociale du LUNDI 17 NOVEMBRE

### **MEMBRES PRÉSENTS :**

- Madame **Nadine HAREL** Représentante des familles EHPAD le Coisel,
- Madame **Laurence HUE** Représentante des familles EHPAD les Lilas,
- Monsieur **Bertrand NOEL** Représentant des familles EHPAD le Coisel,
- Monsieur **Jean-Luc VIGOT** Représentant des familles EHPAD Les Pommiers,
- Madame **Annie GRANDIN-BIREE** Représentante des familles EHPAD Les Pommiers,

### ***Représentant des Résidents :***

- Madame **Liliane CONGARD** Représentante des résidents de l'EHPAD les Lilas,
- Madame **Thérèse LAMY** Représentante des résidents de l'EHPAD le Coisel,
- Monsieur **Francis THOMAS** Représentant des résidents de l'EHPAD le Coisel,
- Madame **Denise LEJOLIVET** Représentante des résidents de l'EHPAD le Manoir,

### ***Représentant du personnel :***

- Madame **Karin LEDOUX** Représentante du Personnel,

### ***Représentant des usagers :***

- Monsieur **LEHOUSSEL Claude** Représentant des usagers,

### **MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE PRÉSENT :**

- Madame **Aurélie NEAU** Directeur adjoint chargé du CH Coutances et des EHPAD, représentant Frédéric MARIE, Directeur.

### **MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE EXCUSÉS :**

- Monsieur **Frédéric MARIE** Directeur,

### **ASSISTENT ÉGALEMENT :**

- Monsieur **Jean-Pierre POTERIE** Animateur qualité et gestion des risques,
- Monsieur **GIARD Mickaël** Responsable de la maintenance et des travaux,
- Monsieur **Jorge MARQUES** Encadrant de production culinaire et alimentaire,
- Madame **Stéphanie GUESDON** Cadre supérieur de santé du pôle Urgences Réanimation,
- Madame **Marine MONTAIGNE** Cadre de santé de l'EHPAD Les Manoir,
- Monsieur **Alexis HELIE** Cadre de Santé de l'EHPAD les Pommiers,
- Monsieur **Alexandre AMIOT** Cadre de Santé de l'EHPAD Le Coisel,
- Madame **Sandra VOLBERG** Animatrice EHPAD Le Manoir,
- Madame **Charlène MUSEUX** Animatrice EHPAD Le Coisel,
- Madame **Tiffany DUBOIS** Animatrice EHPAD Les Lilas,
- Madame **Catherine EL BAROUDI** Diététicienne CHCM,
- Madame **Angélique GEY** Agent de gestion administrative des EHPAD du CHC,

## **MEMBRES EXCUSÉS :**

### ***Représentants des personnes accompagnées ou prises en charge :***

- Monsieur **Philippe AQUAVIVA** Représentant des familles EHPAD les Pommiers,

### ***Représentant des Résidents :***

- Monsieur **Joseph PICOT** Représentant des résidents de l'EHPAD le Coisel,  
- Monsieur **Gérard WAROUX** Représentant des résidents de l'EHPAD les Lilas,  
- Monsieur **Richard HENDERSON** Représentant des résidents de l'EHPAD les Pommiers,  
- Madame **Blandine LAPIE** Représentante des résidents de l'EHPAD le Manoir,  
- Madame **Thérèse LETOURNEUR** Représentante des résidents de l'EHPAD Le Manoir,  
- Madame **Murielle BOUARD** Représentante des résidents de l'EHPAD les Lilas,  
- Madame **Evelyne NICOLET** Représentante des résidents de l'EHPAD Les Pommiers,  
- Madame **Annie JORE** Représentante des résidents de l'EHPAD Les Lilas,

\*\*\*\*\*

## **ORDRE DU JOUR**

- 1. Approbation du Procès-Verbal**
- 2. Présentation du dispositif de communication HAS des évaluations externes EHPADs**
- 3. Présentation du questionnaire de satisfaction**
- 4. Point sur les travaux réalisés en 2025 et projection 2026**
- 5. Tarifs hébergement 2026**
- 6. Rencontre des équipes**
- 7. Distribution du petit journal dans chaque EHPAD**
- 8. Présentation des Animations**
- 9. Questions diverses**

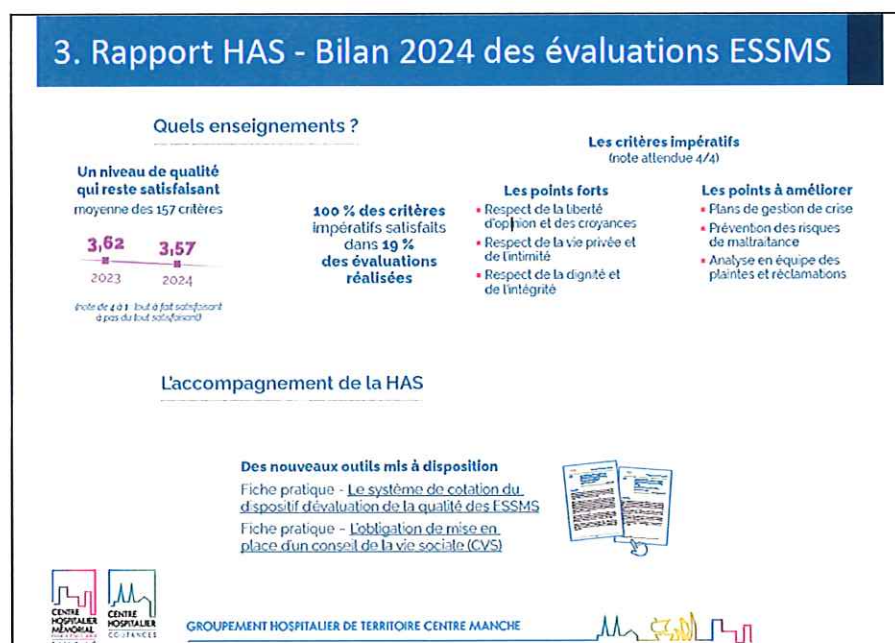
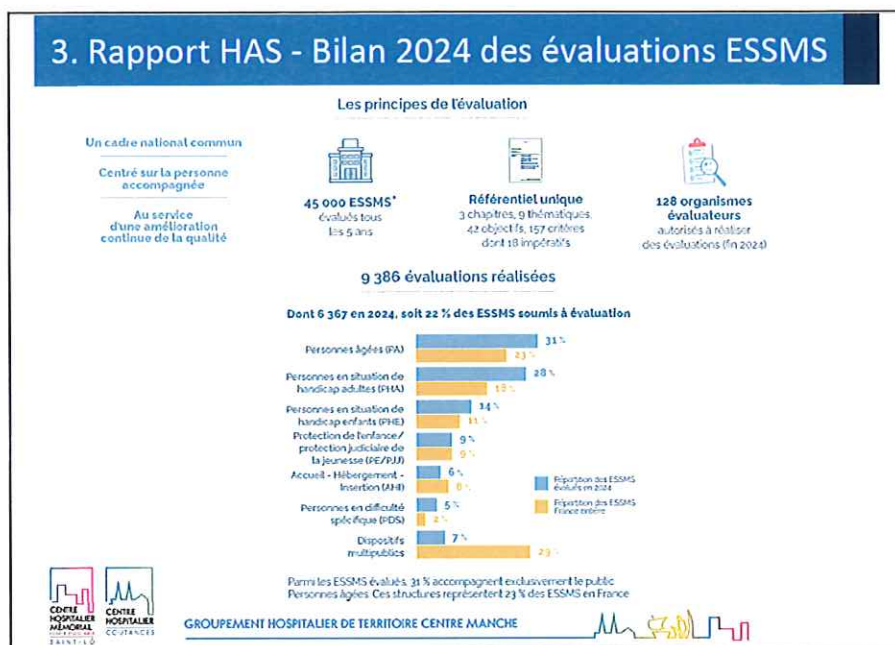
.....

### **1. APPROBATION DU PROCES-VERBAL DU CVS EN DATE DU 23.06.2025**

**Le procès-verbal** du conseil de la vie sociale du 23.06.2025 **est approuvé à l'unanimité** des membres présents.

## 2. PRESENTATION DU DISPOSITIF DE COMMUNICATION HAS DES EVALUATIONS EXTERNES EHPADS

Jean-Pierre POTERIE présent sous forme de diaporama le rapport de l'HAS (Haute Autorité de Santé) sur les évaluations externes en EHPADs de 2024.



Jean-Pierre POTERIE ajoute que tous les résultats de chaque établissement sont disponibles sur le site internet (Qualiscope), car ils doivent être lisibles pour tout le monde (personnel, résidents, famille, public externe, ...).

Il présente les fiches (en annexe P.9) de chaque EHPAD et fait remarquer les quelques différences entre les notes.

Bertrand NOEL se questionne sur le renouvellement de ce rapport. Est-ce que cela se produit tous les 5 ans ?

Jean-Pierre POTERIE confirme que les évaluations ont lieu tous les 5 ans.

### **3. PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

**Jean-Pierre POTERIE** présente le questionnaire de satisfaction (en annexe P.10) qui avec l'aide d'un groupe de travail a été remodelé en 2025 (thématiques et questions). Ce questionnaire respecte la charte des personnes protégées. Le questionnaire sera diffusé du 9 avril au 10 mai 2026 par des élèves aides-soignants.

Il apporte une explication sur le point « Satisfaction globale », et insiste sur les possibilités de contacter les représentants du CVS.

**Bertrand NOEL** soumet l'idée de la mise en place d'une boîte aux lettres pour que les équipes soignantes puissent y déposer les messages des résidents. Il ajoute que les messages devront être écrits au fur et à mesure pour ne pas oublier certaines informations.

**Jean-Pierre POTERIE** précise que le questionnaire est modifiable et qu'il sera revu tous les 5 ans. Il ajoute que le recueil de données (effectué sur 1 mois) sera analysé par le service qualité. Par la suite, l'analyse des questionnaires permettra la mise en place d'un plan d'action sur les axes à améliorer.

**Bertrand NOEL** s'interroge sur le pourcentage de résidents qui répondront au questionnaire. Il relève que certains résidents ne seront pas en capacité de remplir le questionnaire.

**Jean-Pierre POTERIE** répond que le pourcentage sera variable selon le nombre de résidents qui pourront répondre au questionnaire. Il donne l'exemple de l'année 2020, avec un taux de retour de 18 %, dans un contexte de Covid avec des secteurs ayant eu 0 retour.

**Nadine HAREL** se demande s'il serait possible que la personne de confiance puisse répondre au questionnaire si le résident n'est pas en capacité de le faire.

**Marine MONTAIGNE** réplique que les élèves aides-soignants seront présents pour apporter une aide aux résidents qui sont dans l'incapacité de répondre au questionnaire. Ce sont des personnes externes et neutres qui n'influenceront pas les réponses.

**Alexandre AMIOT** propose d'ajouter un critère sur les odeurs dans les services et chambres dans la partie « Les Locaux ».

**Jean-Pierre POTERIE** note ce changement à effectuer.

### **4. POINT SUR LES TRAVAUX REALISES EN 2025 ET PROJECTION 2026**

**Mickaël GIARD** présente sous forme de diaporama les travaux réalisés depuis le dernier CVS. Concernant le changement de chaudière, il précise que celle du Coisel avait une fuite et que celle des Pommiers sera changée dans le mois de novembre 2025.

Il ajoute que le point fort de cette fin d'année est la révision des places de parking sur tout le CHC. Des places en zones bleues (pour 15 min ou 2h) ont été identifiées pour faciliter l'accès à tous les publics. Notamment au niveau de l'EHPAD Les Pommiers pour l'accès au standard.

**Annie GRANDIN-BIREE** interpelle sur les places ajoutées vers la sortie de l'hôpital au niveau des Pommiers. Les places ne sont pas pratiques, le trottoir est trop haut pour certaines voitures.

**Mickaël GIARD** confirme que le trottoir est haut, mais il ajoute que lorsque les travaux au niveau de la ferme seront terminés il y aura plus de places notamment pour le personnel. Des places seront aussi ajoutées au niveau de l'ancienne cuisine, qui abritait la légumerie, laquelle a déménagé récemment. Une invitation aux portes ouvertes pour les nouveaux locaux sera remise au CVS (au mois de janvier).

**Mickaël GIARD** continue la présentation avec le changement des fenêtres sur l'EHPAD les Pommiers, projet réalisable grâce à une enveloppe (70 000 €) de l'ARS. Les côtés les plus exposés ont été changés en premier.

**Annie GRANDIN-BIREE** questionne sur la possibilité de faire le nettoyage des fenêtres dans certaines chambres, car il n'y a pas de poignée pour l'ouvrir et faire l'extérieur.

**Mickaël GIARD** convient que certaines fenêtres ne peuvent être nettoyées que par la société externe qui intervient sur tout l'hôpital.

Il continue la présentation, avec la réparation d'une infiltration aux Pommiers. Les travaux en cours bloquent l'accès aux toilettes pour les visiteurs.

Il poursuit avec l'amélioration du système de ventilation au Manoir. A présent la ventilation est refaite sur un réseau individuel pour la salle à manger.

Pour finir, fin novembre 2025, aura lieu une commission de sécurité pour l'EHPAD le Coisel. Cette commission vérifie et contrôle le système de sécurité incendie, les sources de chaleur, le rapport de maintenance, ...

**Nadine HAREL** informe que le plafond de l'EHPAD le Coisel est par endroit en très mauvais état.

**Mickaël GIARD** prévient que cela provient d'une fuite provenant des toits terrasses. Les travaux sont très coûteux, environ 300 euros par m2.

**Bertrand NOEL** demande si la rénovation de la terrasse des Lilas est terminée.

**Mickaël GIARD** explique que le projet est en cours pour l'année prochaine. La rénovation est difficile à cause de l'arrondi, il n'y a pas assez d'entreprises compétentes pour les travaux. Il se questionne sur la possibilité de mettre en place des dalles gravillonnées, beaucoup plus simples d'entretien.

**Alexandre AMIOT** interroge sur le nettoyage des fenêtres extérieures.

**Mickaël GIARD** précise que ce sujet concerne la Direction des achats. Mais il ajoute que toutes les fenêtres extérieures sont nettoyées avec l'aide d'une société externe 2 fois par an.

## **5. TARIFS HEBERGEMENT 2026**

**Aurélié NEAU** reporte la présentation des tarifs d'hébergement 2026 au prochain CVS, car pour le moment le département n'a pas validé les tarifs.

## **6. RENCONTRE DES EQUIPES**

**Stéphanie GUESDON**, cadre supérieur de santé du pôle Urgences Réanimation assure actuellement l'intérim de cadre supérieur de santé du pôle gériatrie.

Elle énonce une sollicitation suite à un courrier qui a relevé des problèmes notamment sur l'EHPAD le Coisel. Deux réunions ont été convoquées avec Mme LANCIEN (Direction des soins), les professionnels de santé et le cadre. Ces réunions ont pour objectif de mettre en œuvre des actions d'amélioration afin de répondre aux différentes problématiques, comme l'organisation au sein des services.

**Bertrand NOEL** procède à la lecture de la réponse de M MARIE (Directeur du CHCM) au courrier envoyé par les représentants des familles.

**Francis THOMAS** demande d'avoir plus de jeunes en service civique sur l'EHPAD le Coisel.

**Bertrand NOEL** répond que c'est un projet qui peut être étudié afin d'apporter plus d'aide et d'animation sur les 3 étages du Coisel.

**Karin LEDOUX** précise que le personnel est en attente de solutions, tout particulièrement au sujet des congés d'été, qui, cette année se sont très mal déroulés.

**Bertrand NOEL** termine en informant que le courrier des représentants des familles est un ressenti collectif des familles et du personnel. Ce courrier porte la parole de tous.

## **7. DISTRIBUTION DU PETIT JOURNAL DANS CHAQUE EHPAD**

**Bertrand NOEL** commence par expliquer l'objectif du petit journal : C'est un journal créé par les représentants des familles du CVS à destination de toutes les familles et tous les professionnels des Ehpad. Le journal est prévu d'apparaître tous les trimestres (après chaque CVS), il est actuellement distribué dans les 4 Ehpad (100 exemplaires) et présenté sur le site internet de l'hôpital. Le petit journal du conseil de vie sociale aborde tous les sujets, il peut, résumer certains points du CVS, parler de la vaccination, présenter les différents métiers présents sur les Ehpad. Il demande de pouvoir faire diffuser le journal par les adresses mail des familles, car il est impossible de le joindre aux factures (service géré par la trésorerie de Carentan).

**Angélique GEY** explique qu'il est difficile de récupérer les adresses mail de toutes les familles de chaque EHPAD (soit 269). D'une part, l'adresse mail n'est pas toujours donnée lors de l'entrée de leur parent. Et d'autre part, lorsque celle-ci est notée dans le logiciel « Pastel », elle ne ressort pas lors de l'impression du document. Il faut par conséquent procéder à une recherche dans chaque dossier ou même contacter toutes les familles une par une.

**Bertrand NOEL** comprend la difficulté et se propose de téléphoner aux familles pour récupérer les adresses mail.

**Stéphanie GUESDON** suggère de déposer le journal dans chaque chambre pour éviter toutes les recherches de mail.

**Bertrand NOEL** répond que l'objectif de le transmettre par mail est que le coût est moindre.

**Annie GRANDIN-BIREE** ajoute que la transmission par mail va aussi permettre aux familles qui ne peuvent pas venir sur place de le lire et suivre l'actualité des EHPADs.

**Aurélie NEAU** apprécie l'idée de diffuser par mail mais également en format papier sur les EHPADs. Ainsi cela augmentera les chances qu'un maximum de résidents et de famille puissent le lire.

## **8. PRESENTATION DES ANIMATIONS**

**Nadine HAREL** précise qu'il n'y a jamais de photos sur l'animation de l'unité UHR au Coisel. Ce qui est dommage, car des animations sont proposées.

**Bertrand NOEL** ajoute qu'il y a actuellement 3 services civique sur les EHPADs ce qui permet d'apporter de l'aide aux animatrices. Il serait peut-être intéressant d'avoir un service civique sur chaque étage sur le Coisel, car ce sont 3 unités différentes.

**Aurélie NEAU** informe que sur l'EHPAD de Saint-Lô il y a 2 services civique pour 1 seul EHPAD.

**Laurence HUE** se questionne sur la continuité des services civiques sur les EHPADs.

**Marine MONTAIGNE** répond qu'une demande de service civique est renouvelée après chaque départ.

**Aurélie NEAU** découvre pour la première fois des exemples d'animations proposées sur les EHPADs et elle apprécie ce qui est fait au quotidien pour les résidents.

## **9. QUESTIONS DIVERSES**

**Annie GRANDIN-BIREE** interpelle sur les menus et les repas proposés aux résidents. La lecture de menu n'est pas adaptée aux résidents, ils ne comprennent pas toujours le nom des plats.

**Denise LEJOLIVET** confirme l'avis de **Mme GRANDIN-BIREE**.

**Jorge MARQUES** répond que la commission inter-ehpad devrait être prochainement remise en place. Celle-ci permettra de discuter avec les résidents afin d'adapter les menus. Il ajoute aussi qu'il n'y a pas qu'un seul menu de proposé. Tous les jours des variantes sont possibles pour que chacun puisse avoir un repas qui lui convienne.

Le GIP a des obligations de repas notamment avec la diversification des protéines, les légumineuses, ...

**Jean-Luc VIGOT** exprime son mécontentement à propos des repas, qui, selon lui ne seraient pas bons, les résidents ne mangent pas les plats et certains seraient malades lorsqu'ils les mangent.

**Jorge MARQUES** s'étonne sur la possibilité que les plats peuvent rendre malade les résidents, car les repas sont les mêmes sur tous les EHPAD et aucune information à ce sujet n'a été remontée. Concernant l'appréciation des repas cela est très subjectif et dépend des goûts de chacun.

**Stéphanie GUESDON** demande à M. VIGOT s'il a déjà mangé à l'EHPAD avec son parent pour donner cet avis. Elle précise que le personnel mange les mêmes plats au self et les apprécie.

**Jean-Luc VIGOT** répond négativement.

**Nadine HAREL** atteste qu'elle a déjà déjeuné avec son parent (2 fois) et que les repas ont été très corrects.

**Jean-Luc VIGOT** suggère que le réchauffage très long des plats peu altérer le goût.

**Jorge MARQUES** informe que les plats sont remis en température au maximum 1 heure avant le repas dans les services comme au self (pour le personnel).

**Aurélie NEAU** demande que l'on vérifie si les personnels appliquent bien les consignes de remise en température.

**Claude LEHOUSSEL** ajoute que lors de la CDU (Commission Des Usagers), le taux de satisfaction des repas était supérieur à 80 %.

**Jorge MARQUES** conseille aux représentants des familles de faire une demande de visite des locaux du GIP afin d'en comprendre au mieux le fonctionnement. Il ajoute que la qualité des repas s'est améliorée, notamment avec l'utilisation de légumes frais et de bonne qualité, cultivés et préparés spécialement pour le GIP.

**Sandra VOBERG** demande s'il serait possible d'apporter plus de diversité dans les plats « manger main ».

**Jorge MARQUES** confirme le manque de diversité, car il s'agit d'aliments déjà cuisinés par le GIP et que l'on peut couper en morceaux. Il propose néanmoins de voir si d'autres aliments ne pourraient pas être ajoutés.

**Bertrand NOEL** souhaite connaître la démarche à effectuer pour prendre rendez-vous avec le GIP afin d'organiser une visite.

**Aurélie NEAU** dit que le secrétariat de Direction pourra organiser cette visite.

---

**Laurence HUE** désire connaître l'avancée des vaccinations sur les EHPADs.

**Marine MONTAIGNE** répond qu'une 1ère dose de vaccins contre le Covid et la dose contre la Grippe sont proposés sur les 4 EHPADs.

**Laurence HUE** s'interroge sur le nombre de doses contre le Covid. Pourquoi 2 fois par an ?

**Marine MONTAIGNE** informe que le consentement de chaque résident est demandé lors de la campagne de vaccination (pour tous les vaccins). Elle explique qu'un résident peut choisir d'avoir 1, 2 ou 0 dose du vaccin Covid.

**Laurence HUE** demande si les vaccins (Grippe et Covid) sont aussi proposés au personnel. Et si le nombre de résidents malades est en augmentation.

**Marine MONTAIGNE** relève que la vaccination grippale pour le personnel est en baisse. Concernant le nombre de résidents contaminé par la Grippe ou le Covid, il n'y a pas de retour à ce sujet pour le moment.

**Aurélie NEAU** précise que le vaccin contre le Covid n'est pas proposé par la médecine du travail. Les personnels intéressés doivent se débrouiller à l'extérieur.

**Claude LEHOUSSEL** ajoute que la vaccination contre le Covid n'est pas obligatoire mais très fortement conseillée.

---

**Bertrand NOEL** demande des nouvelles concernant l'augmentation des tarifs. Lors du CVS du 30 septembre 2024, les membres ont voté pour une augmentation de 8 %.

**Aurélie NEAU** se renseigne et donnera une réponse dès que possible.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à **15h45**

**Bertrand NOEL**



**Francis THOMAS**



**Co-présidents du Conseil de la vie sociale**

---

# Les Annexes

## EHPAD LE COISEL CH COUTANCES

Résultat de l'évaluation

à la date du 07/07/2023

Évaluation réalisée par ARFOS



### Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant 1/4, à tout à fait satisfaisant 4/4

Bienveillance et éthique	3.25/4
Droits de la personne accompagnée	3.26/4
Expression et participation de la personne accompagnée	3.19/4
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2.8/4
Accompagnement à l'autonomie	3.44/4
Accompagnement à la santé	3.55/4
Continuité et fluidité des parcours	3.54/4
Politique ressources humaines	2.75/4
Démarche qualité et gestion des risques	3.19/4

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement. Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation. Conformément au décret du 4 décembre 2024, la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.



Retrouver tous les résultats sur [www.has-sante.fr/qualiscope](http://www.has-sante.fr/qualiscope)

## EHPAD LES LILAS CH COUTANCES

Résultat de l'évaluation

à la date du 07/07/2023

Évaluation réalisée par ARFOS



### Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant 1/4, à tout à fait satisfaisant 4/4

Bienveillance et éthique	2.92/4
Droits de la personne accompagnée	3.56/4
Expression et participation de la personne accompagnée	2.98/4
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2.33/4
Accompagnement à l'autonomie	3.22/4
Accompagnement à la santé	3.15/4
Continuité et fluidité des parcours	3.17/4
Politique ressources humaines	2.92/4
Démarche qualité et gestion des risques	3.19/4

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement. Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation. Conformément au décret du 4 décembre 2024, la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.



Retrouver tous les résultats sur [www.has-sante.fr/qualiscope](http://www.has-sante.fr/qualiscope)

## EHPAD LES POMMIERS CH COUTANCES

Résultat de l'évaluation

à la date du 07/07/2023

Évaluation réalisée par ARFOS



### Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant 1/4, à tout à fait satisfaisant 4/4

Bienveillance et éthique	2.92/4
Droits de la personne accompagnée	3.45/4
Expression et participation de la personne accompagnée	2.99/4
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2.58/4
Accompagnement à l'autonomie	3.11/4
Accompagnement à la santé	3.25/4
Continuité et fluidité des parcours	3.04/4
Politique ressources humaines	2.75/4
Démarche qualité et gestion des risques	3.19/4

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement. Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation. Conformément au décret du 4 décembre 2024, la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.



Retrouver tous les résultats sur [www.has-sante.fr/qualiscope](http://www.has-sante.fr/qualiscope)

## EHPAD LE MANOIR CH COUTANCES

Résultat de l'évaluation

à la date du 07/07/2023

Évaluation réalisée par ARFOS



### Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant 1/4, à tout à fait satisfaisant 4/4

Bienveillance et éthique	3.25/4
Droits de la personne accompagnée	3.59/4
Expression et participation de la personne accompagnée	3.53/4
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2.61/4
Accompagnement à l'autonomie	3.5/4
Accompagnement à la santé	3.54/4
Continuité et fluidité des parcours	3.36/4
Politique ressources humaines	2.75/4
Démarche qualité et gestion des risques	3.14/4

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement. Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation. Conformément au décret du 4 décembre 2024, la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.



Retrouver tous les résultats sur [www.has-sante.fr/qualiscope](http://www.has-sante.fr/qualiscope)

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer la qualité de vie de votre lieu d'hébergement, votre avis sur l'ensemble des prestations proposées nous intéresse.

Avez-vous choisi la structure dans laquelle vous résidez ?

Oui  Non  Ne sait plus



### ACCUEIL

Comment jugez-vous la qualité de l'accueil qui vous a été réservé à votre arrivée ?

Très satisfaisante  Satisfaisante  Peu satisfaisante  Insatisfaisante

Avez-vous eu l'occasion de visiter la structure avant votre admission ?

Oui  Non  Ne sait plus

Si non pourquoi ?

Avez-vous été présenté aux autres résidents à votre arrivée ?

Oui  Non  Ne sait plus

REMARQUES :



### RYTHME ET CADRE DE VIE

Etes-vous satisfait ?

De l'heure de service du petit déjeuner ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'heure de service du déjeuner ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'heure de service du dîner ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'heure de votre lever ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'heure de votre coucher ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Du respect de votre rythme de sommeil ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Du respect de votre intimité ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Du respect de votre autonomie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la prise en charge de votre linge ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

REMARQUES :



Etes-vous satisfait ?

### LES LOCAUX

Du confort de votre logement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
--------------------------------	---

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS

De l'aménagement de votre logement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la température de votre logement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'environnement sonore de votre logement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la propreté des locaux ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'accès aux différents lieux de vie ? (salle restauration, salle d'animation)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la température des lieux de vie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'environnement sonore des lieux de vie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'éclairage des locaux ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

REMARQUES :



Etes-vous satisfait ?

### LES SOINS

De la qualité des soins infirmiers qui vous sont prodigués ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la qualité des soins d'hygiène qui vous sont prodigués ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la qualité des soins médicaux qui vous sont prodigués ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'information donnée sur votre état de santé et traitement associé ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la prise en charge de la douleur (si nécessaire) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la disponibilité de l'équipe soignante ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

REMARQUES :



Etes-vous satisfait ?

### DROITS ET LIBERTES

Connaissez-vous le règlement de fonctionnement de l'établissement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Connaissez-vous la charte des droits et libertés des résidents et celle de la personne accueillie ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Avez-vous donné votre autorisation pour être photographié(e) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Vous a-t-on proposé de désigner une personne de confiance ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS

Vous a-t-on proposé de rédiger vos directives anticipées ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Vous sentez-vous libre de vos allées et venues au sein de la résidence ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Vous sentez-vous en sécurité au sein de la résidence ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Vous a-t-on proposé une clé pour votre logement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Recevez-vous dans votre logement qui vous voulez, quand vous voulez ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Avez-vous la possibilité d'exprimer votre opinion / vos souhaits sur vos conditions d'hébergement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Connaissez-vous les représentants des résidents siégeant au Conseil de la Vie Sociale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Avez-vous accès au compte rendu du Conseil de la Vie Sociale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Souhaiteriez-vous participer au Conseil de la Vie Sociale ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Avez-vous la possibilité de participer à la vie civique (élection, commission...) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Avez-vous la possibilité de participer au culte ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

### LA RESTAURATION

Etes-vous satisfait ?

De la qualité des repas ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la prise en compte de vos remarques concernant la qualité des repas ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la quantité des repas ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De la durée du repas ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Du lieu du repas (cadre et environnement) ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
De l'aide apportée (si nécessaire) à la prise des repas ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Etes-vous sollicité pour choisir votre repas ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Vos goûts alimentaires sont-ils pris en considération ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

### L'ANIMATION

Etes-vous satisfait des activités proposées par la résidence ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Vous sentez-vous bien associé à l'organisation des activités ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS

Pensez-vous qu'un membre de votre famille serait intéresser pour accompagner lors d'une sortie ou une autre activité ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
--	---

Quels seraient vos souhaits en matière d'activité (activités culturelles, physiques, manuelles, extérieures, rencontres inter-génération) :

.....  
 .....  
 .....



Etes-vous satisfait ?

### LA PLACE DE LA FAMILLE

Pouvez-vous déjeuner avec votre famille dans l'établissement ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
Pouvez-vous accueillir votre famille dans de bonnes conditions ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné

### SATISFACTION GLOBALE

De façon générale, la résidence répond-elle à vos attentes ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas / non concerné
--	---

VOS REMARQUES & SUGGESTIONS :

.....  
 .....

Le conseil de la vie sociale veille au respect de vos droits. Vous pouvez le contacter via les mails suivants : **comment.peuvent-ils.être.contactés?**

Si vous souhaitez vous informer sur l'actualité des EHPAD de Saint-Etienne et de Coutances, contactez-nous sur nos sites internet :

• CH Saint-Etienne : [www.ch-st-etienne.fr](http://www.ch-st-etienne.fr)

• CH Coutances : [www.ch-coutances.fr](http://www.ch-coutances.fr)

